



dipa

digital personal assistant

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Оглавление

1. Назначение цифрового помощника DIPA.....	3
2. Процесс работы интеллектуального помощника	3
3. Что нужно сделать, чтобы начать общение с DIPA.....	4
4. Основные задачи, которые выполняет DIPA в ИТ системе.....	4
5. Модуль «Заявка на закупку»	5
5.1 Создание заявки на закупку (многопозиционная заявка).....	5
Проверка сформированной заявки и возможность корректировки позиций в заявке.	6



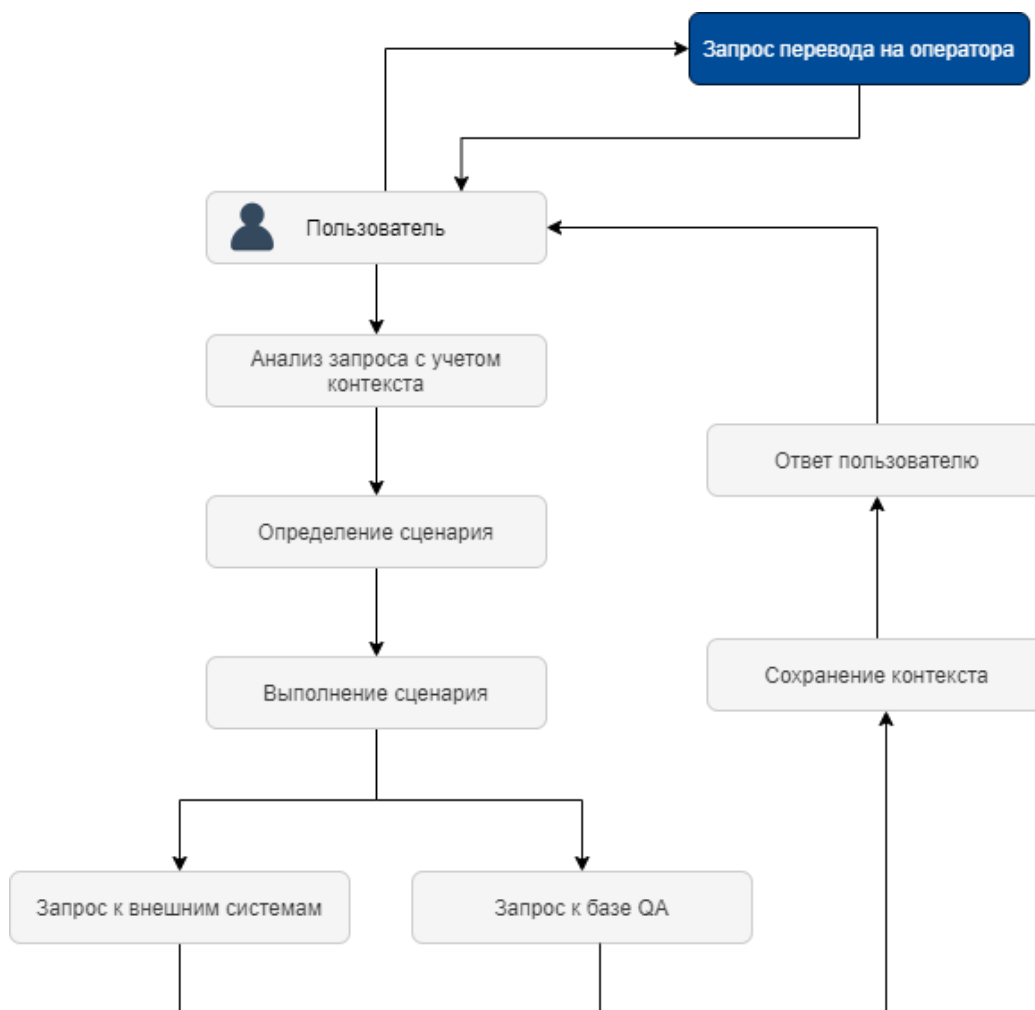
1. Назначение цифрового помощника DIPA

DIPA (digital personal assistant) представляет собой цифрового ассистента, который помогает пользователю работать в различных ИТ-системах, в т.ч. в ERP-системах, получать подсказки, справочную информацию, а также получать персональные микросервисы посредством текстовых или голосовых сообщений.

Пользователю доступна справочная информация по процессам внедрённых систем, быстрый доступ к пользовательской документации и объектам систем. Ассистент не только предоставляет пользователю информацию для работы, но и позволяет автоматически создавать документы в системах по запросу пользователя.

Для общения с ассистентом можно задействовать различные каналы связи: мессенджеры, виджеты, мобильные приложения и т.д., причем все эти каналы подключены к единой базе данных, что позволяет анализировать все диалоги пользователя с ассистентом.

2. Процесс работы интеллектуального помощника

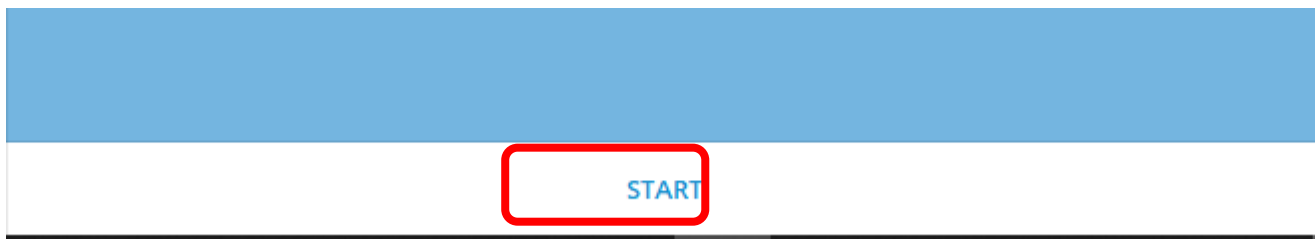




3. Что нужно сделать, чтобы начать общение с DIPA

DIPA может использовать любой корпоративный канал коммуникации. Например, это может быть и Skype for business, и виджет в корпоративных веб ресурсах, и любой открытый мессенджер.

В рамках данной инструкции рассмотрим взаимодействие с помощником при помощи мессенджера Telegram.



(1) Запустите бота, нажав **START**.

DIPA использует технологию идентификации пользователей внутри корпоративной сети.

Если идентификация прошла успешно, Вы можете начать свое общение с виртуальным ассистентом.

4. Основные задачи, которые выполняет DIPA в ИТ системе.

В цифровом помощнике DIPA реализован принцип модулей, отвечающих за блок навыков по различной функциональности. Например, такими модулями являются «Заказ на ремонт», «Заявка на платеж», «Подписка на отчет N», «Подписка на информацию об обновлениях системы», «Личный ассистент» и т.д.

Модули может подключить администратор системы через платформу DIPA.

Каждый модуль состоит из блоков:

- База часто возникающих вопросов и ответов
- Создание объекта в системе
- Изменение объекта в системе
- Чтение информации об объекте
- Запрос статуса объекта
- Выгрузка отчетов по заданным атрибутам

В данной инструкции рассмотрим пример модуля «Заявка на закупку». Работа с остальными модулями аналогична.



5. Модуль «Заявка на закупку»

5.1 Создание заявки на закупку (многопозиционная заявка).

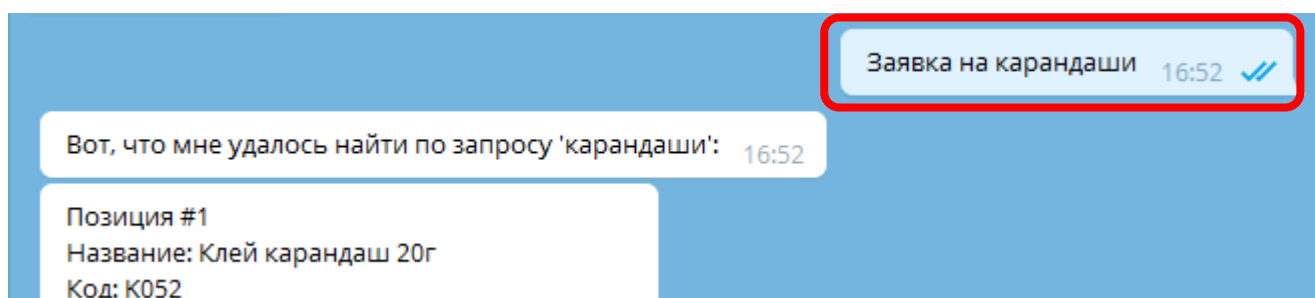
Когда отдел компании сталкивается с необходимостью покупать что-либо для его надлежащего функционирования, ответственный сотрудник от лица этого отдела создает заявку на закупку. Благодаря DIPA этот процесс стал более удобным и эффективным. Наш виртуальный ассистент позволит Вам максимально сэкономить время при создании заявки. От Вас потребуется только сказать, что нужно сделать боту.

Варианты запросов к помощнику:

- Хочу заказать карандаши для своего отдела
- Закончились карандаши, надо заказать
- Надо сделать заявку на карандаши
- Заявка на карандаши

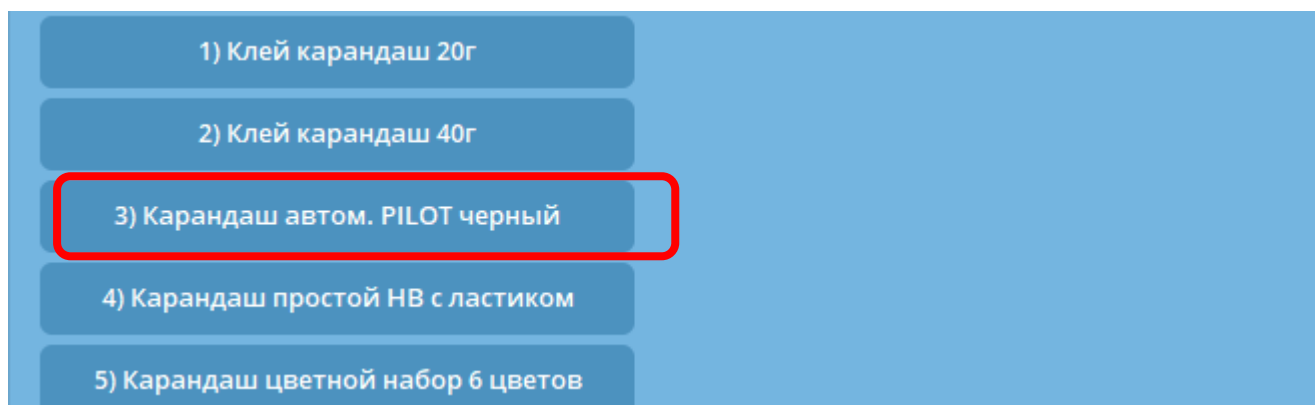
И т.д.

Данные фразы являются примерами запуска процесса создания заявки. Вы можете использовать свои фразы.



(1) Введите запрос к помощнику.

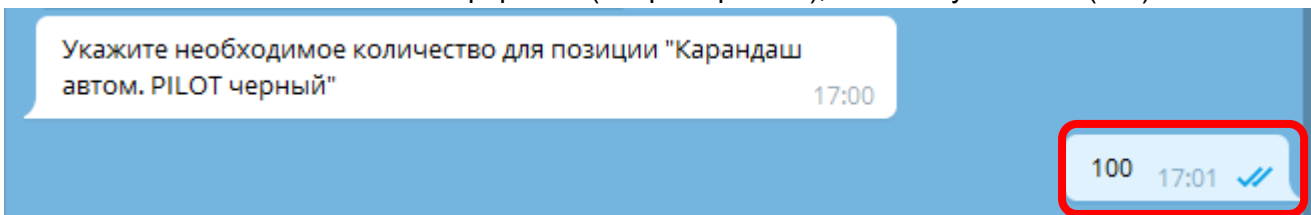
DIPA выведет Вам все материалы, которые отвечают критериям запроса (например, вода, карандаш, ручка). Вам необходимо выбрать нужную позицию из списка. Для этого Вы можете написать номер позиции или кликнуть левой кнопкой мыши по нужной позиции материала.



(2) Выберите необходимый материал



DIPA попросит Вас указать необходимое количество материала для закупки. Вы можете указать количество либо в числовом формате (например - 100), либо в буквенном (сто).



(3) Введите необходимое количество

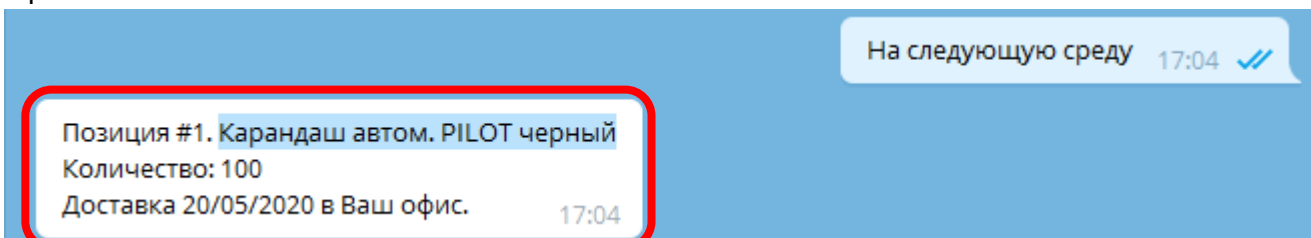
DIPA попросит Вас указать необходимую дату поставки закупаемого объема материала. Вы можете сообщить дату поставки в следующих форматах: 31.12.2020, завтра, послезавтра, на следующий понедельник, на июнь и т.д.



(4) Введите необходимую дату поставку в любом формате

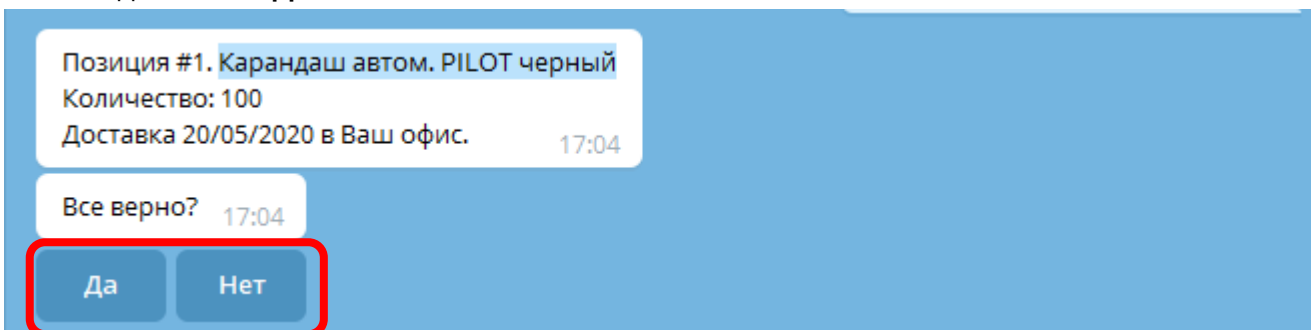
Проверка сформированной заявки и возможность корректировки позиций в заявке.

По окончании формирования заявки на закупку DIPA обязательно выведет основную информацию, которую Вы указали, для проверки. Пример сформированной заявки для проверки:



(5) Проверьте информацию по сформированной заявке

Под заявкой DIPA спросит Вас о корректности данной заявки **“Все верно?”** с вариантами ответов в виде кнопок **“Да/Нет”**.



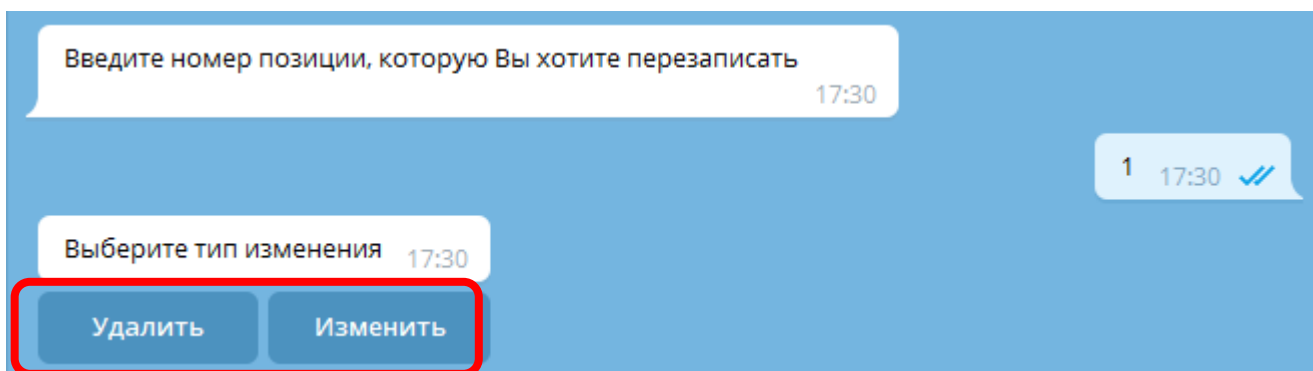
(6) Выберите необходимый вариант

Если Вы отвечаете **“Да”**, заявка подтверждается, и Вы переходите к окончательному созданию заявки (см. **Создание нескольких позиций в заявке**).



Если Вы отвечаете **“Нет”**, заявка не создается и DIPA попросит указать номер позиции для корректировки.

После того, как Вы указали номер позиции, DIPA попросит **выбрать тип изменения** с указанием вариантов в виде кнопок **“Удалить/Изменить”**.



(7) Выберите тип изменения

Если Вы отвечаете **“Удалить”**, указанная Вами позиция из заявки удаляется, и виртуальный ассистент спросит, **хотите ли Вы добавить еще позицию к заказу**, и предложит варианты ответов в виде кнопок **“Да/Нет”**.

Если Вы отвечаете **“Изменить”**, Вам нужно будет указать новые данные для позиции, а именно: материал, количество, дату поставки.

После подтверждения Вами заявки DIPA проводит проверку возможности выполнения критериев, указанных пользователем в диалоге с виртуальным ассистентом. Так, DIPA проверит ваши права и полномочия на создание такой заявки, наличие материала на складе, возможность доставки в выбранную пользователем дату, бюджет и проч. После подтверждения заявки запускается стандартный процесс ее согласования всеми заинтересованными лицами в ERP.